

# La Poste face à un grand défi

La Cour des comptes souligne les fragilités de la Poste qui est confrontée à une baisse inexorable du courrier. L'entreprise doit se réinventer. Les nouveaux services confiés aux facteurs restent une activité très marginale. Les sages préconisent de nouvelles suppressions d'emplois et la poursuite de la réorganisation du réseau des bureaux de poste.

La Poste doit accélérer sa transformation pour faire face à la baisse du volume de courrier. C'est ce que recommande la Cour des comptes dans un rapport publié hier. L'entreprise perd 500 millions d'euros de chiffre d'affaires chaque année à cause de cette chute de trafic. Depuis 2010, le rythme annuel de baisse du courrier ne cesse de progresser. Il est passé de 3,7 % entre 2010 et 2012 à 6 % entre 2013 et 2015 et la Poste prévoit qu'il atteindra 7 % par an entre 2015 et 2020.

« La Poste a sous-estimé l'ampleur de la baisse des volumes du courrier », regrette la Cour des comptes, qui craint une accélération du phénomène, alors que de plus en plus d'entreprises et d'administrations dématérialisent leurs documents. Jusqu'à présent, l'augmentation du prix du timbre a compensé la chute du courrier, mais les Sages préviennent que cette hausse tarifaire « ne peut pas se poursuivre indéfiniment ». Parallèlement, la Poste doit affronter une concurrence très vive sur le marché du colis qui tire les prix vers le bas.

## Banque et colis : plus de la moitié du chiffre d'affaires

La Banque postale et les colis express représentent aujourd'hui plus de la moitié du chiffre d'affaires de La Poste, mais l'activité bancaire n'est plus aussi juteuse qu'autrefois à cause du niveau très bas des



Depuis 2010, le rythme annuel de baisse du courrier ne cesse de progresser. Il est passé de 3,7 % entre 2010 et 2012 à 6 % entre 2013 et 2015 et la Poste prévoit qu'il atteindra 7 % par an entre 2015 et 2020. Photo JUDO PELAEZ

taux d'intérêt.

Alors que la direction de La Poste a entamé des négociations sur les conditions de travail des facteurs après plusieurs suicides, la Cour des comptes met les pieds dans le plat. Elle préconise de nouvelles baisses d'effectifs et une réorganisation du réseau de bureaux de poste et du réseau de facteurs.

Le deuxième employeur après l'État a déjà supprimé environ 50 000 postes, essentiellement par le non-remplacement d'une partie des départs à la retraite. La Poste emploie désormais environ 255 000 salariés, dont 73 000 facteurs.

La Cour des comptes lui reproche d'avoir relâché ses efforts de maîtrise des charges pour éteindre la grogne sociale. Les hausses de salaires consenties entre 2010 et 2015 ont absorbé près des deux tiers des économies obtenues par les baisses d'effectifs.

La Cour des comptes approuve le choix d'un modèle « multimétiers » et encourage

la Poste à poursuivre sur la voie d'une évolution du métier de facteur avec la fourniture de nouveaux services de proximité.

## Collecte de papier et portage de médicaments

Les facteurs collectent du papier à recycler dans les petites entreprises et font du portage de médicaments, ainsi que des constats de sinistres pour des assureurs. La Poste mise aussi sur la « Silver économie » et les visites au domicile de personnes âgées. Le service proposé aux mutuelles et aux collectivités locales a été étendu aux familles en novembre. L'offre « Veiller sur mes parents » est facturée 59,90 euros par mois pour deux visites du facteur par semaine et une téléassistance.

Depuis le printemps, une cinquantaine de facteurs font même passer le permis de conduire. Aujourd'hui, les agents de La Poste effectuent en moyenne entre une et deux prestations hors courrier

par semaine. La direction veut porter leur nombre à quatre par jour et par facteur en 2020, malgré les réticences syndicales.

## Un grand débat sur les missions de service public ?

Le chiffre d'affaires de ces nouveaux services a été multiplié par quatre entre 2014 et 2015 et il devrait encore doubler cette année pour atteindre 40 millions d'euros. Cet effort de diversification reste une goutte d'eau, même si on le compare aux 200 millions de chiffre d'affaires de La Poste Mobile.

La Cour des comptes appelle donc à un grand débat national sur les missions de service public de La Poste. D'après la direction, il faudrait que l'État lui verse 500 millions d'euros pour compenser intégralement le service universel postal qui permet d'assurer une distribution du courrier six jours sur sept dans tous les points du territoire.

Luc CHARLOT

## LA PHRASE

« Nous partageons beaucoup de constats et de propositions de la Cour des comptes. La priorité absolue, c'est le développement. Il faut trouver le bon équilibre. Transformer la Poste, c'est une réalité quotidienne, ça se fait avec les postiers, il faut qu'ils soient convaincus. »

Nicolas Routier, Directeur général adjoint de La Poste

## Le prix du timbre grimpe

Le prix du timbre a fortement augmenté ces dernières années pour compenser la baisse du courrier. Entre 2008 et 2015, les tarifs postaux ont subi une hausse moyenne de 5,5 % par an, très supérieure à l'inflation, mais inférieure à celle imposée aux ménages britanniques (+ 13 % par an). Le prix du timbre prioritaire pour une distribution à J+1 est passé de 0,76 € à 0,80 € le 1<sup>er</sup> janvier 2016. Il coûtera 0,85 € à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2017. L'augmentation sera moins importante pour le timbre vert (J+2) dont le prix passera de 0,70 € à 0,73 €. « La Poste est dans la moyenne des tarifs du courrier en Europe, alors que le territoire français est plus vaste et moins peuplé », observe la Cour des comptes. Dans les années qui viennent, les tarifs postaux ne pourront plus beaucoup augmenter. La Poste a déjà utilisé en grande partie les marges accordées par le régulateur.



## QUESTIONS À

Olivier Besancenot

Postier et ancien candidat du NPA à la présidentielle

## « On est en train de creuser la tombe du service public postal »

→ La Cour des comptes recommande une nouvelle baisse des effectifs et une réorganisation du réseau des facteurs et des bureaux de poste. Qu'en pensez-vous ? Elle propose d'amplifier une politique déjà catastrophique pour les usagers et les salariés. C'est irresponsable. Et pourtant, théoriquement, la Cour des comptes, ce n'est pas le QG de François Fillon. Dans les zones rurales, la plupart des bureaux de poste ont été transformés en point contact avec moins de prestations pour les habitants. Ça va arriver dans les villes. La direction veut supprimer 500 bureaux dans les grandes villes en 2017. Pour les salariés, l'activité réelle augmente, même si le nombre de plis diminue. Cela veut dire des collègues qui pètent les plombs et des drames.

→ Les facteurs sont-ils prêts à effectuer de nouvelles tâches ?

La direction compense la baisse du flux de courrier ordinaire par de nouveaux produits,

les courriers express, recommandés et suivis qu'on livre à domicile. Cela allonge la tournée, ça ne la raccourcit pas. Donc demander en plus au facteur toute une série d'activités supplémentaires, c'est insoutenable. On est en train de creuser la tombe du service public postal.

→ Faut-il craindre la fin des tournées le samedi et dans les lieux isolés ?

C'est ce que veut la direction de la Poste. Elle prévoit de passer la majorité des villages de France en Cidex, ces grandes boîtes aux lettres à l'entrée des agglomérations. Beaucoup ne verront plus le facteur passer tous les jours. Des zones entières seront délaissées. Alors, en effet, un jour on ne distribuera plus le courrier le samedi. Ne plus assurer la continuité du service public postal, c'est la logique de la privatisation. Il y a déjà eu 100 000 suppressions d'emplois à la Poste en 12 ans.

Recueilli par L.C.

## Bureaux à géométrie variable

La loi du 9 février 2010 qui a réaffirmé les missions de service public de la Poste l'oblige à maintenir un peu plus de 17 000 points de contact sur l'ensemble du territoire. Près de la moitié des bureaux de poste qui n'étaient pas assez rentables ont été transformés en agences postales communales ou en points-relais installés dans des commerces. Leur nombre était de 7 939 en avril 2016. Près de 500 bureaux de poste en zone rurale sont devenus des maisons de services publics qui regroupent sous le même toit des agents de la Poste, de Pôle Emploi, de la CPAM, de la CAF de la SNCF, d'EDF ou de la MSA (Mutualité sociale agricole).

Selon une enquête de mars 2016 de l'Observatoire national de la présence postale territoriale, les agences postales communales et les points-relais dans des commerces donnent satisfaction à 93 % des usagers, 95 % des élus et 97 % des commerçants concernés, bien qu'ils offrent des services limités.

## Un maillage à Paris qui date de 1914

Dans son rapport, la Cour des comptes appelle La Poste à accélérer la transformation des bureaux de poste en zone urbaine. Les Sages constatent qu'ils ne sont pas assez nombreux dans les banlieues, mais que le maillage est trop important dans les grandes villes. À Paris, la date de 1914, une époque où la distance entre les bureaux était calculée en fonction de la portée des pneumatiques, propulsés par de l'air comprimé dans des tuyaux installés dans les égouts.

Dans plusieurs grandes villes, la Poste a déjà signé des partenariats avec des supérettes et des débitants de tabac pour y implanter des points-relais.

L.C.